

Секция 1. Качество ВПО и проблемы реализации ФГОС.  
УДК: 378.4

**Повышение конкурентоспособности вуза через внедрение системы менеджмента качества**

**Improving the competitiveness of the University through the introduction of quality management system**

Галина Ивановна Маркова  
Galina Ivanovna Markov

Тувинский государственный университет. Россия. Тува. Кызыл  
The Tuvan state University. Russia. Tuva. Kyzyl  
Старший преподаватель кафедры бухгалтерского учета и аудита, уполномоченный по качеству экономического факультета  
E-mail: [markova/galia2010@yandex.ru](mailto:markova/galia2010@yandex.ru)/ Тел: +79835930891  
ул. Кочетова, 137, кв. 14, г. Кызыл, Республика Тува, Россия, 667005

В статье обсуждаются вопросы конкурентоспособности вуза через внедрение системы менеджмента качества на основе стандарта ISO 9001:2008. Рассмотрены основные проблемы, связанные с повышением качества образования и внедрением принципов и методов СМК в вузах. Затронут вопрос формирования системы мониторинга качества образования. Цель данной системы состоит в информационно-методическом обеспечении процесса управления качеством подготовки квалифицированных специалистов.

The article discusses the competitiveness of the University through the introduction of quality management system on the basis of the standard ISO 9001:2008. Considered are the main problems related to the improvement of the quality of education and the implementation of the principles and methods of QMS in high schools. Touched upon the issue of forming the system of monitoring the quality of education. The purpose of this system is the informational and methodological support of the process of quality management of preparation of qualified specialists.

**Ключевые слова и словосочетания:** конкурентоспособность вуза, качество высшего образования, система менеджмента качества, мониторинг образовательного процесса.  
**Key words:** the competitiveness of the University, the quality of higher education, the quality management system, monitoring of the educational process.

Инновационная экономика, требует кадров, которые способны к разработке новых идей и последующему их внедрению. В своих выступлениях В.В. Путин ставит ряд задач построения новой экономики. Первая – увеличение расходов на НИОКР как государством, так и бизнесом, вторая - создание высококонкурентной среды. Восстановление инновационного характера нашей экономики надо начинать с университетов как центров фундаментальной науки, а так же кадровой основы инновационного развития. Поэтому международная конкурентоспособность нашей высшей школы должна стать нашей национальной задачей. Мы должны иметь к 2020 г. несколько университетов мирового класса по всему спектру современных материальных и социальных технологий.

На прошедших в Москве Абалкинских чтениях, круглый стол по теме «Экономика знаний: возможна ли в России?» В.Л. Макаров в своем выступлении термин «экономика знаний» - назвал не удачным, а предложил использовать «экономика, основанная на знаниях, инновационная экономика» [6 ст. 25] По мнению ряда ученых выступивших на

этом круглом столе можно сделать вывод, что главным стимулом для обновления производства является конкуренция. И если перейти в область образования, то здесь тоже на первое место становится конкуренция между вузами.

В настоящее время Российская система образования столкнулась с новыми реалиями. Происходит полномасштабный переход к новым федеральным стандартам третьего поколения, поэтому как никогда стоит вопрос повышения качества образовательного процесса.

Отличительной особенностью новых стандартов являются компетенции, получаемые студентами в ходе обучения. Под термином компетенция понимается способность применять знания, умения и личностные качества для успешной деятельности в определенной области.

Поэтому под качеством образования принято понимать обеспечение необходимого уровня подготовки специалистов, способных к эффективной профессиональной деятельности, к быстрой адаптации в условиях научно-технического прогресса, владеющих технологиями в своей специальности, умением использовать полученные знания при решении профессиональных задач.

Научно-инновационная деятельность играет решающую роль в повышении конкурентоспособности предоставляемых университетом образовательных услуг, в формировании интеллектуального потенциала России и, как следствие, интеграции России в мировую экономику.

Главная задача научной деятельности университетов - обеспечение тесного взаимодействия науки и образования, максимального развития инновационного потенциала ученых и преподавателей, концентрация средств целевой поддержки фундаментальных и приоритетных направлений науки на выполнение конкретных задач, вытекающих из концепции российского образования и задач региональной науки.

Фундаментальность образования является основой профессиональной гибкости, трансформации на протяжении всей профессиональной жизни сообразно с изменяющимися требованиями рынка.

Так как государственный контроль качества образования не может в полной мере обеспечить выполнение современных требований потребителей образовательных услуг и полную реализацию современных принципов менеджмента качества в деятельности образовательных учреждений. Поэтому для успешного решения задачи повышения качества образовательных услуг, необходимо внедрение самими вузами современных принципов менеджмента качества.

Опыт многих зарубежных и отечественных предприятий и организаций показывает, что внедрение принципов менеджмента качества как одной из составляющих общего менеджмента организации служит наиболее эффективным средством совершенствования системы управления в современных условиях.

К числу основных проблем, связанных с повышением качества образования и внедрением принципов и методов современного менеджмента качества в вузах, относятся:

- относительно невысокая заработная плата преподавателей вузов и, как следствие, отсутствие у них мотивации к улучшению качества преподавания;
- нереализованная потребность в квалифицированном профессорско-преподавательском составе, особенно в кадрах высшей квалификации;
- отсутствие современной учебно-лабораторной и учебно-методической базы для проведения учебного процесса;
- недостаточная мотивация большинства студентов к получению полноценных и качественных знаний, навыков и умений;
- глубокие традиции, устоявшиеся системы управления, инерция и противодействие попыткам внедрения современных методов менеджмента качества со стороны, как руководства, так и профессорско-преподавательского состава;
- отсутствие достаточного числа квалифицированных менеджеров на всех уровнях

управления в образовательных учреждениях;

- отсутствие необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов и методов менеджмента качества в вузах;
- несоответствие систем управления в разных уровнях системы образования.

Краеугольным камнем в достижении качества образования стало осознание руководством необходимости разработки модели «совершенства бизнеса», признанной реализовать способности вуза к совершенствованию своей деятельности по всем направлениям и ориентированной на модель системы менеджмента качества (СМК) международных стандартов серии ИСО 9001 версии 2008г. с перспективой на Европейскую модель по качеству.

Новые стандарты ИСО 9001:2008 способствуют принятию процессного подхода при разработке, внедрении и улучшении системы менеджмента качества. Процессный подход отражен в структуре ИСО 9004:2000 «Системы Менеджмента Качества. Руководящие указания по улучшению деятельности» и ИСО 9001:2000 «Системы Менеджмента Качества. Требования». "20-ти элементная" структура ИСО 9001:1994 была заменена этой системой менеджмента качества, основанной на процессах, которая схематически показана на рисунке 1.



Рис.1. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессах (взято из ИСО 9000:2000)

В ходе реализации разработанной Концепции образовательной стратегии, сформулированной в виде Политики и Целей университета в области качества, пришло понимание того, что весь *процесс менеджмента качества в вузе практически не отличается от общепризнанной системы менеджмента качества на производстве и что процесс подготовки специалистов является технологическим процессом, на выходе которого появляется конечный продукт в виде выпускника.*

Отсюда, по нашему мнению проблема управления качеством в настоящее время становится особенно актуальной.

Необходимость повышения качества образования обусловлена рядом специфических факторов, к которым, прежде всего, следует отнести:

- современный экономический подъем России, который неизбежно сопровождается ростом спроса на качественное образование;
- возрастающую конкуренцию на рынке образовательных услуг за счет появления значительного числа коммерческих вузов и тенденции уменьшения количества государственных вузов, имеющих бюджетное финансирование;
- воздействие ряда неблагоприятных факторов, одним из которых является ухудшение демографической ситуации, которая в обозримом будущем приведет к уменьшению количества абитуриентов а значит, к возрастанию требований к качеству образования.

В настоящее время в отраслях экономики востребован творческий, инициативный, грамотный специалист, умеющий не только принимать решения в нестандартных ситуациях, но и обладающий навыками самообучения, которые очень важны в условиях интенсивного научно-технического прогресса. Профессиональный рост специалиста, его социальная востребованность, как никогда зависят от умения проявить инициативу, решать нестандартную задачу, от способности к планированию и прогнозированию результатов своих самостоятельных действий.

Это переориентирует самостоятельную работу с традиционной цели – простого усвоения знаний и навыков, опыта творческой и научно-информационной деятельности – на развитие внутренней и внешней самоорганизации будущего специалиста, активно преобразующего отношение к получаемой информации, способности выстраивать индивидуальную траекторию обучения.

Именно поэтому важнейшими задачами учебного процесса определены:

- а) обеспечение фундаментальной подготовки;
- б) вооружение студента современными знаниями по специальности;
- в) научить студента учиться;
- г) научить студента творить.

Качество образовательных услуг должно соответствовать требованиям стандартов и директив Европейской ассоциации гарантий качества в высшем образовании (ENQA).

Поставленные цели университет может достичь с помощью:

- обеспечения единства научно-исследовательского и образовательного процессов, подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации;
- морального и материального стимулирования профессорско-преподавательского состава и других работников на основе разработанной в вузе индексной оценки деятельности преподавателей;
- постоянного повышения квалификации преподавательского состава, в том числе в области стратегического менеджмента и менеджмента качества;
- постоянного улучшения качества учебно-методического и материально-технического обеспечения образовательного процесса, внедрения современных информационных технологий обучения;
- установления и поддержания устойчивых взаимовыгодных связей с потребителями и партнерами, в том числе через создание и эффективную работу советов попечителей направлений и специальностей;
- создание системы постоянного мониторинга и аудита результатов реализации политики качества.

Мониторинг - это целостная регламентированная организационно-методическая система сбора, измерения, оценки и анализа информации, направленная на определение тенденций развития университета и разработку рекомендаций по улучшению качества его деятельности. Данная система разрабатывается в соответствии с требованиями серии стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и положениями стандартов и директив ENQA.

Система мониторинга должна быть нацелена на повышения культуры качества в университете и мобилизации персонала на совершенствование содержания, технологии и условий процесса обучения. Выбирая в конкретной ситуации определенный способ поведения, сотрудники должны руководствоваться корпоративными ценностями. Поэтому

мониторинг как процесс измерения и оценки информации объективно направляется на стимулирование действий, адекватных ценностям управления качеством образования, на создание атмосферы доброжелательности как фактора повышения ответственности за результаты труда.

Цель данной системы состоит в информационно-методическом обеспечении процесса управления качеством подготовки квалифицированных специалистов. Достижение этой цели может быть осуществлено по трем основным направлениям:

- Мониторинг качества процессов деятельности структурных подразделений;
- Мониторинг качества продукции;
- Мониторинг удовлетворенности потребителей.

Основополагающий принцип менеджмента качества в системе профессионального образования – обеспечение непрерывного улучшения. Это касается, прежде всего, каждого процесса и, как следствие, всей деятельности образовательного учреждения в контексте его взаимоотношений с рынком труда. Не научившись измерять эффективность и результативность своей деятельности невозможно добиться прозрачности и управляемости в системе. Поэтому главная ответственность за качество профессионального образования ложится на процесс исследования и прогнозирования потребностей рынка труда, конкретного человека и общества в целом.

Организационно-методический контур первого направления мониторинга формируется на стадии проектирования сети процессов (СМК) университета.

Главные документы СМК: политика и цели в области качества; организационно-правовые документы; отчетно-плановые документы; организационно-распорядительные документы; справочно-информационные документы.

Отдельным вопросом при построении системы менеджмента качества непрерывного профессионального образования является адаптация к требованиям каждого уровня системной документации. Документация должна иметь единые принципы построения, оформления, концептуальные подходы к описанию взаимосвязи документов в системе. Особое значение имеет возможность отслеживания хода действий в процессе выполнения работы. Это крайне необходимо при аудите системы менеджмента. Кроме того, возможность регистрации качества ведения процессов позволяет регулярно анализировать и оценивать несоответствия на каждом процессном шаге, в том числе с использованием статистических методов. Но различие целей и критериев оценки эффективности и результативности процессов, протекающих на разных уровнях управления образованием, предъявляет к системной документации дополнительные требования.

В такой ситуации актуально рассмотрение методологических основ внедрения современных СМК в вузах, к которым относятся вопросы формирования целей системы и создания механизма их реализации через определенные функции управления.

Как известно, цели организации формулируются и устанавливаются на основе ее миссии, ее базисных ценностей и политики, которые разрабатываются высшим руководством. Миссия организации, так же, как и ее цели, всегда ориентирована на выполнение чьих-либо требований (законодательства, клиента, акционера и т.д.). Для учреждений высшего образования таковыми могут считаться требования государства, работодателей, студентов и их родителей, а также самих сотрудников вуза.

Анализируя требования внешних по отношению к вузу заинтересованных сторон, можно отметить, что они относятся к таким показателям, как оказание вузом образовательных услуг и уровень подготовки специалистов (знания и умения выпускников). Для сторон, непосредственно участвующих во внутренних процессах (сотрудников и частично студентов), требования распространяются и на такие объекты, как внутренние и внешние условия предоставления услуг, и ориентированы на достижение высоких результатов деятельности вуза. Таким образом, цели организации должны быть направлены на удовлетворение компромиссных требований

заинтересованных сторон, а внутри вузовская СМК должна создавать условия для достижения поставленных целей.

Таким образом, создаваемый в СМК механизм планирования качества станет важнейшим условием выполнения основных целей и миссии вуза, сделает более объективной оценку вуза при его комплексной проверке за счет достоверной информации об эффективности планирования как части общего управления деятельностью вуза, поможет в реализации учебного процесса согласно стандартов третьего поколения.

- 
1. Анишкина, Н.Н. Системы менеджмента качества: справочник разработчика [Текст]: учебно-методическое пособие / Анишкина Н.Н., Антропов В.В., Белкова Е.А., Васильков Ю.В., Ковалева Л.Э., Курчевская Н.В., Федосеева Т.Е. – Ярославль: Изд-во "Академия Пастухова", 2011. – 90 с.
  2. Воскобойникова М. Качество образования как фактор конкурентоспособности вуза / М. Воробейникова, И. Чепурьшкин. // Высшее образование в России №5, 2008
  3. ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования. — М.: Изд-во стандартов, 2008. — 31 с.
  4. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. — М.: Изд-во стандартов, 2001. — 45 с.
  5. Корчагин Ю.. Инновационная экономика и экономика знаний <http://www.lerc.ru/?part=articles&art=1&page=159>
  6. Макаров В.Л. Абалтинские чтения: круглый стол по теме «Экономика знаний: возможна ли в России?» // Научные труды ВЭО РФ, т 168. – М. – 2013.
  7. Построение вузовской системы гарантии качества образования / Гайнуллина Л., Камашева Ю. // ВОВР – 2007 - №9.
  8. <http://www.putin-itogi.ru/2011/03/14/v-v-putin-provyol-soveschanie-po-innovatsionnomu-razvitiyu/>